

## AVVISO

### ADESIONE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

Si informa che Artigiancredito ha aderito all'**Arbitro Bancario Finanziario** o **ABF**, un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i Clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, ai sensi del D.Lgs. 385/1993 (T.U.B.), art.128 bis.

È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

Il cliente può rivolgersi all'ABF solo dopo aver tentato di risolvere la controversia direttamente con Artigiancredito S.c. attraverso la presentazione di un **reclamo scritto**. Il ricorso all'ABF è procedibile qualora:

- Siano trascorsi **60 giorni** dalla presentazione del reclamo senza che l'intermediario abbia fornito risposta;
- La risposta fornita dall'intermediario sia ritenuta dal cliente insoddisfacente.

Il ricorso deve essere presentato entro 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario

Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario per le controversie che riguardano operazioni e servizi finanziari insorte con Artigiancredito per:

- una somma di denaro, **il cui importo non sia superiore a 200.000 euro**;
- accertare diritti, obblighi e facoltà.

L'Arbitro Bancario Finanziario **non può decidere** su:

- controversie già all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine;
- controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di presentazione del ricorso.

L'Arbitro Bancario Finanziario si articola in sette Collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari, Palermo) che hanno competenza per fasce geografiche.

Le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta, **il suo inadempimento è reso pubblico**. Se il Cliente non rimane soddisfatto dalle decisioni dell'ABF può comunque rivolgersi al giudice.

Il **Servizio Reclami** di Artigiancredito si trova al seguente indirizzo:  
via della Romagna Toscana 6 – 50142 Firenze, tel. 055.7378440 – fax 055.7378400, e-mail: [servizioreclami@artigiancredito.it](mailto:servizioreclami@artigiancredito.it)

Il **Responsabile del Servizio Reclami** è il sig. Claudio Cecolini.

Il Cliente invia il reclamo utilizzando una delle seguenti **modalità di inoltro**:

- raccomandata A/R al seguente indirizzo: Servizio Reclami – via della Romagna Toscana 6 – 50142 Firenze;
- e-mail: [servizioreclami@artigiancredito.it](mailto:servizioreclami@artigiancredito.it)
- Pec: [19500@actaliscertymail.it](mailto:19500@actaliscertymail.it)

ACT adotta come **forma di risposta** la stessa modalità con il quale il Cliente inoltra il reclamo.

Per avere informazioni su come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario contattare il Servizio Reclami di Artigiancredito.

La guida ABF "**ABF IN PAROLE SEMPLICI**" è disponibile, su esplicita richiesta del Cliente, presso tutte le filiali di Artigiancredito ed è consultabile e/o scaricabile dal sito di Artigiancredito [www.artigiancredito.it](http://www.artigiancredito.it) o dal sito dell'Arbitro Bancario Finanziario [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).